

Penerapan Layanan 70-70 Di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I (Studi pada Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan/Roya)

I Gusti Ayu Gangga Sawitri

12040674262 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: ayuuuganggaaa@yahoo.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP

198301192008122002 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: efanida@yahoo.com

Abstrak

Di era globalisasi ini masyarakat tumbuh semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dinilai belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yang di berikan, Badan Pertanahan Nasional melakukan inovasi yang diberi nama layanan 70-70. Layanan 70-70 adalah percepatan layanan terhadap tujuh jenis pelayanan pertanahan.

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I studi pada pelayanan penghapusan hak tanggungan /roya. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah standart pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dengan indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan. Teknik pengambilan sumber data dilakukan dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada indikator prosedur pelayanan, prosedur roya sangat mudah dipahami dan alur pelayanannya singkat. Berbagai upaya sosialisasi terkait layanan 7070 telah dilakukan, namun masih ada masyarakat yang tidak mengetahui tentang layanan 70-70. Pengajuan permohonan roya menggunakan layanan 70-70 dapat diselesaikan dalam waktu 70 menit. Biaya yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan roya yakni Rp. 50.000. Produk pelayanan yang diterima masyarakat dalam proses permohonan roya yakni berupa coretan pada sertipikat yang menandakan hutangnya kepada bank telah dilunasi. Sarana dan prasarana yang disediakan di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I sudah cukup lengkap meskipun belum ada loket khusus layanan 70-70. Sehingga ketika ada pemohon yang mengajukan roya menggunakan layanan 70-70, berkas dimasukkan melalui loket pelayanan biasa dan pada map royanya akan diberikan stempel layanan 70-70. Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I merupakan pegawai yang telah berkompeten di bidangnya. Faktor pendukung dari penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yakni kesiapan dari para pegawai, buku tanah, infrastruktur dan komputerisasi/server. Sedangkan faktor penghambatnya yakni seringkali server mengalami gangguan, berkas pemohon bermasalah, layanan 7070 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I hanya dapat diterapkan di tujuh kelurahan dan sikap emosional dari para pengguna layanan pertanahan

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Layanan 70-70, Pelayanan Roya

Abstract

In this era of globalization people are growing increasingly critical of the services provided by the government. In providing public services, it is rated that Surabaya National Land Agency I not able to meet the public demand of quality services. In order to improve the quality of public services, the National Land Agency is doing an innovation named 70-70 service. 70-70 Service is to accelerate seven types of land services.

The purpose of this research is to describe the application of 7070 service in Surabaya National Land Agency I with the study of the service of abolition of dependents (Roya). This research uses descriptive research method with qualitative approach. The focus of this research is the standard of public services based on the Ministry of State Apparatus No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 indicators procedures, turnaround time, cost of service, product services, facilities and infrastructure and the competence of personnel service providers. The data retrieving technique is by using *purposive sampling*.

Results of research has been done on indicators of service procedures, royas' procedures are very easy to understand and its plots are brief. Various efforts related socialization 7070 services have been done, but there are still some people who do not know about the 70-70 service. The application for 70-70 service on Roya can be completed within 70 minutes. The required Cost to apply for Roya is 50,000 Rupiahs. Product

of roya service is a note on the land certificate which indicating that the debts to banks has been repaid. Facilities and infrastructure which provided by the Surabaya National Land Agency I was quite good even though there is no special counter for 70-70 service. So when there is applicant using the 70-70 service on roya, files put into regular service counter and the file will be stamped 7070 service. Employees at the Surabaya National Land Agency I is the people that has the competence in their field. The supporting factor in the implementation of 70-70 service in Surabaya National Land Agency I is the readiness of the employees, the book of land, infrastructure and computerization/server. While the obstacle of 7070 service in the Surabaya National Land Agency I maybe interference on the server, troubled applicant file, this service can only be implemented in seven districts and emotional attitude of the users of the services of land

Keywords: Public Service, 70-70 Service, Roya Service

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam menjalankan pemerintahan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah berperan sebagai *service provider* (penyedia jasa) yang dibutuhkan oleh masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Di era globalisasi ini masyarakat tumbuh semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik secara maksimal, menjadi sebuah tantangan tersendiri untuk pemerintah yang berperan sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat. Pemerintah dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik yakni Badan Pertanahan Nasional. Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan administratif yakni memberikan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen tentang pertanahan. Permasalahan mengenai tanah pada dewasa ini semakin komplek. Hal ini disebabkan keadaan tanah yang terbatas sedangkan jumlah penduduk semakin bertambah, harga tanah yang meningkat dengan cepat dan kondisi masyarakat yang semakin sadar dan peduli akan kepentingan/haknya. Berdasarkan berita yang diungkap oleh www.tribunnews.com, baru 50% persen tanah di Indonesia yang bersertifikat. Hal tersebut juga

dipertegas oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Ferry Mursyidan Baldan usai menghadiri dies natalis XXIII Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN) di Yogyakarta, Sabtu (19/3/2016). Beliau mengungkapkan:

“Yang belum bersertipikat hampir 50% dari total yang harus diselesaikan, maka langkah percepatan harus dilakukan. Ada beberapa poin penting evaluasi, ini panjang melalui pendaftaran tanah, hal ini berkaitan hampir lebih dari 50 persen bidang tanah belum terdaftar, dari 90 juta bidang tanah, sekitar 44 juta saja, ini menurut saya kalau kita pakai pola harus terus dikembangkan”

(www.tribunnews.com, diakses pada tanggal 22 Maret 2016)

Untuk mengatasi beragam permasalahan mengenai pertanahan, Badan Pertanahan Nasional telah tersebar di berbagai kabupaten atau kota. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tentang pertanahan. Namun pada kenyataannya, dalam menyelenggarakan pelayanan publik Badan Pertanahan Nasional masih saja menemui kendala dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen pertanahan. Permasalahan tersebut rata-rata mengarah pada kualitas pelayanan publik yang diberikan di instansi tersebut. Potret pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional yang terkesan buruk bukan hanya sekedar isapan jempol belaka. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan daftar institusi pemerintah yang paling banyak di laporkan ke Komisi Ombudsman Nasional berkaitan dengan adanya tindakan mal administrasi dari tahun 2010 hingga 2013 yakni sebagai berikut:

Tabel 1.1
Lima Instansi Pelayanan Publik Yang Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat Melalui Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2010 - 2013

Instansi	Jumlah Keluhan			
	2010	2011	2012	2013
Pemda	354	671	669	2329
Kepolisian	241	325	356	668
Lembaga Pengadilan	155	178	147	237
Badan Pertanahan Nasional	96	165	161	365
Kementerian	90	154	262	520

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2010,2011, 2013 (www.ombudsman.go.id, diakses pada tanggal 20 Oktober 2015)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang cukup banyak dikeluhkan melakukan dugaan tindakan maladministrasi. Tentu saja hal tersebut mengindikasikan bahwa kantor pertanahan yang ada di setiap wilayah Indonesia masih belum memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Badan Pertanahan Nasional menjadi sorotan peneliti dikarenakan BPN merupakan salah satu instansi yang paling signifikan dalam menjalankan rekomendasi Ombudsman. Hal ini diungkapkan oleh Danang Girindawardana selaku Ketua Ombudsman Republik Indonesia dalam perbincangan dengan Junaidi P.Hasibuan dari Sindo weekly di Four Season Hotel Jakarta pada tanggal 26 Juli 2012. Beliau mengatakan:

“Salah satu hal yang paling signifikan adalah reorganisasi pejabat-pejabat di BPN pusat dan daerah. Kami melihat rekomendasi itu dijalankan dengan baik. Lihat saja, mulai dari kepala BPN-nya sudah diganti. Beberapa kepala BPN di daerah juga diganti. Itu semua karena desakan dan rekomendasi Ombudsman. Munculnya rekomendasi kepada BPN itu karena masyarakat terus-menerus mengeluhkan pelayanan BPN. Dan Bapak Presiden cukup responsif dalam menerima laporan kami dengan mengganti kepala BPN. Lalu kepala BPN saat ini mengganti beberapa jajarannya. Kemudian setelah orang-orangnya diganti, selanjutnya adalah memperbaiki sistem”.
(www.ombudsman.go.id diakses pada tanggal 20 Oktober 2015)

Disisi lain, Prasetyo (2015:138) menerangkan bahwa kantor pertanahan yang ada di wilayah Jawa Timur menjadi kantor pertanahan yang paling banyak diadukan masyarakat terkait dengan pelayanan kantor pertanahan yang berada di bawah standar. Fakta tersebut didasarkan pada hasil riset yang dilakukan oleh Komisi Pelayanan Publik (KPP) Jawa Timur Tahun 2012. Pengaduan

tersebut berada di tiga kantor pertanahan yang dinilai menjadi salah satu kantor pelayanan publik paling sibuk dan paling ramai di wilayahnya masing-masing.

Tabel 1.2
Hasil Riset Komisi Pelayanan Publik (KPP) Jawa Timur Tahun 2012 Terkait Dengan Pelayanan Kantor Pertanahan Yang Berada Di Bawah Standar

No	Lokasi Kantor Pertanahan	Jumlah pengaduan	Presentase
1	Kota Surabaya	88	42,51%
2	Kabupaten Banyuwangi	16	7,73%
3	Kabupaten Sidoarjo	12	5,80%

Sumber : Prasetyo (2015:138)

Berdasarkan tabel di atas, ada tiga kantor pertanahan yang paling banyak diadukan masyarakat terkait dengan pelayanan kantor pertanahan yang berada di bawah standar. Tiga kantor pertanahan tersebut antara lain berada di Kota Surabaya yang diakumulasi dari tiga kantor pertanahan dengan total 88 pengaduan atau sebanyak 42,51 persen, Kabupaten Banyuwangi dengan 16 pengaduan atau 7,73 persen, dan Kabupaten Sidoarjo dengan 12 pengaduan atau sebesar 5,80 persen.

Kantor Pertanahan Kota Surabaya menjadi kantor yang paling banyak diadukan karena kondisinya yang berada di pusat perekonomian dan birokrasi Provinsi Jawa Timur. Selain itu, kantor pertanahan di Surabaya jumlahnya tidak hanya satu, namun ada tiga kantor pertanahan yakni Kantor Wilayah Badan Pertanahan Provinsi Jawa Timur, Badan Pertanahan Kota Surabaya I dan Badan Pertanahan Kota Surabaya II. Dalam hal ini peneliti berfokus pada Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I sebagai lokasi penelitian.

Disisi lain, dalam menjalankan tugasnya sebagai salah satu instansi pelayanan publik, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I berpedoman pada Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Dalam pedoman tersebut telah tercantum kelompok dan jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu, prosedur dan pelaporan. Dalam pedoman standar pelayanan dan pengaturan pertanahan sudah tertera secara jelas persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian berkas. Namun realitanya, terkadang informasi yang diberikan oleh petugas *customer service* di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan kurang lengkap. Hal ini mengakibatkan berkas yang diajukan oleh pemohon tidak bisa masuk ke dalam loket pelayanan untuk di proses. Sehingga pemohon harus kembali lagi untuk melengkapi kekurangan berkas. Hal

ini dirasa kurang efisien bagi pemohon dikarenakan mereka harus bolak balik ke Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I hanya untuk melengkapi persyaratan yang kurang tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, ketidakpuasan akan prosedur pelayanan di Badan Pertanahan Kota Surabaya I tersebut diungkapkan salah satu pemohon yang bernama Ibu Fenitha Lim. Beliau mengatakan :

“Kenapa sih BPN kalo ngasih persyaratan berubah-ubah. Kemarin minta surat ini, sekarang minta surat itu. Kenapa gak sekalian aja mintanya. Kalo kaya gini tiap hari saya harus bolak balik lagi kesini cuman buat ngelengkapi persyaratan yang kurang. Kapan berkas saya bisa masuk dan di proses kalo ada aja persyaratan yang tiba-tiba diajuin sama BPN. Saya merasa dipermainkan sama petugas BPN.” (Hasil wawancara, 13 Agustus 2015)

Dari permasalahan yang muncul akibat pelayanan publik yang diberikan Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sangat penting. Dibalik *image* pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yang terkesan berbelit-belit, lamban serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian berkas, terdapat keseriusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Kota Surabaya I. Guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan, Badan Pertanahan Nasional melakukan sebuah terobosan baru dalam memberikan pelayanan kepada publik yang diberi nama layanan 70-70. Layanan ini mengacu pada Surat Edaran Nomor 13/SE/VIII/2015 tentang “Layanan 70-70” Pelayanan Pertanahan 70 Tahun Indonesia Merdeka Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.

Layanan 70-70 merupakan percepatan layanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional terhadap 7 (tujuh) jenis pelayanan pertanahan. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, Ferry Mursyidan Baldan mengungkapkan :

“Hal ini untuk menghadirkan kualitas layanan yang sudah 70 tahun merdeka. Ada tujuh inovasi layanan yang dikeluarkan dan kantor BPN baik di pusat maupun di daerah wajib melaksanakan minimal satu pelayanan. Apabila hanya menyanggupi empat jenis pelayanan juga tidak apa-apa, akan tetapi jika dari tujuh jenis pelayanan Kepala Kantor Pertanahan tidak memilih satu pun maka yang bisa saya lakukan hanya dua yaitu kepala kantor pertanahannya diganti atau kantornya ditutup.”

(<http://www.republika.co.id> diakses pada tanggal 20 Oktober 2015)

Penerapan layanan 70-70 yang diluncurkan oleh Badan Pertanahan Nasional menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada publik. Dengan adanya inovasi layanan 70-70 diharapkan mampu mengubah *image* yang melekat pada pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yang terkesan berbelit-belit, lamban serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian berkas menjadi lebih baik lagi. Selain itu, penerapan layanan 70-70 juga diharapkan mampu memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan publik yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I.

Dari berbagai permasalahan yang muncul sebagai akibat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dirasa belum mampu memuaskan kebutuhan pelanggan sedangkan Badan Pertanahan Nasional baru saja meluncurkan terobosan baru yang diberi nama layanan 70-70 guna meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Penerapan Layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I (Studi Pada Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan/Roya)”**. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I (Studi Pada Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan/Roya). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi yang dipilih peneliti untuk mengadakan penelitian yakni di Badan Pertanahan Kota Surabaya I. Alasan peneliti memilih lokasi Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut: Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya merupakan Kantor Pertanahan menjadi yang paling banyak diadakan terkait pelayanan kantor pertanahan yang berada di bawah standar, Pelayanan publik yang diberikan di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I belum mampu memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dan Badan Pertanahan Nasional baru saja meluncurkan inovasi layanan 70-70 sehingga penerapan layanan 70-70 menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada publik.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I (studi pada Pelayanan Penghapusan Hak Tanggungan/Roya) dengan menggunakan indikator standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang standar

pelayanan publik yakni: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, penelitian ini juga berfokus pada faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I (studi pada pelayanan penghapusan hak tanggungan/roya).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk mendapatkan sumber data tersebut, peneliti memperoleh fakta yang didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Informasi-informasi tersebut berasal dari Bapak Kabul selaku Kasubsi Pendaftaran Hak Tanah, Bapak Arif selaku Kaur Umum Dan Kepegawaian, Mbak Mita selaku Petugas *Customer Service*, Mbak Sherly selaku Petugas Locket, Bapak Noto, Bapak Aditya, Mbak vivi, Mbak Ita selaku pengguna layanan penghapusan hak tanggungan/ roya di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dan dokumen dokumen yang relevan dengan penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi: Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), *Conclusion Drawing/Verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan administratif yakni memberikan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen tentang pertanahan. Guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan, Badan Pertanahan Nasional melakukan sebuah terobosan baru dalam memberikan pelayanan kepada publik yang diberi nama layanan 70-70. Layanan ini mengacu pada Surat Edaran Nomor 13/SE/VIII/2015 tentang "Layanan 70-70" Pelayanan Pertanahan 70 Tahun Indonesia Merdeka Kementrian Agraria Dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional.

Layanan 70-70 merupakan percepatan layanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional terhadap 7 (tujuh) jenis pelayanan pertanahan. Tujuh jenis pelayanan yang diberikan dalam layanan 70-70 yakni, pengecekan sertifikat, penghapusan hak tanggungan (roya), peningkatan hak, peralihan hak karena jual beli, hak tanggungan, pemisahan atau pemecahan dan pendaftaran sertifikat pertama kali. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I hanya pada jenis pelayanan penghapusan hak tanggungan/roya.

Untuk mendeskripsikan penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, peneliti menggunakan indikator standar pelayanan berdasarkan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang standar pelayanan publik yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan ketentuan yang telah dibuat oleh penyelenggara pelayanan. Prosedur harus ditaati baik dari pihak penyelenggara maupun pihak pemohon agar pelayanan dapat diberikan secara tepat. Untuk pengajuan roya menggunakan layanan 70-70 persyaratan yang dibutuhkan tidak berbeda dengan pengajuan proses roya pada umumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Mbak Mita selaku petugas *customer service*, untuk mengajukan permohonan roya syarat yang di butuhkan yakni formulir permohonan yang bisa dibeli di koperasi BPN, Surat Kuasa apabila dikuasakan, fotocopy KTP, KK dan kuasa apabila dikuasakan, fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum, fotocopy KTP pemberi HT (debitur), penerima HT (kreditur)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kabul selaku kasubsi pendaftaran hak tanah, Penerapan layanan 7070 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, hanya berlaku pada 7 kelurahan saja. Hal ini disebabkan karena tujuh kelurahan tersebut telah memiliki data elektronik yang tervalidasi. Tujuh kelurahan tersebut yakni Kelurahan Sumberejo, Sumur Welut, Jeruk, Pakal, Beringin, Benowo, Kebonsari.

Terkait sosialisasi layanan 70-70, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I telah melakukan berbagai upaya guna mensosialisasikan penerapan layanan 70-70 kepada masyarakat. Salah satu upayanya yakni memasang banner layanan 70-70 di depan Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Selain banner Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga melakukan sosialisasi melalui website bpn yang dapat diakses melalui www.bpn.go.id. Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga melakukan sosialisasi melalui sosial media yakni melalui facebook Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dan twitter Badan Pertanahan Kota Surabaya I. Disamping itu secara nasional, Badan Pertanahan Nasional juga memasang iklan layanan 70-70 melalui media televisi. Hal tersebut dimaksudkan agar layanan 70-70 dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, namun tidak sedikit juga pemohon pertanahan yang masih belum mengetahui tentang layanan 70-70.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari awal permohonan hingga permohonan dinyatakan selesai. Waktu penyelesaian untuk

mengajukan proses roya berdasarkan Keputusan Kepala BPN RI Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yakni 5-7 hari. Namun dengan diterapkannya layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I waktu penyelesaian permohonan roya hanya membutuhkan waktu 70 menit. 70 menit ini terhitung dari pemohon yang memasukkan berkas ke loket pelayanan lengkap dengan SPS, bukti setor dan STTD. Hal ini dikarenakan adanya pelimpahan wewenang. Jika sebelumnya proses pengajuan permohonan penghapusan hak tanggungan/roya harus sampai ke kepala kantor, namun dengan diterapkannya layanan 70-70 maka proses pengajuan permohonan penghapusan hak tanggungan/roya cukup sampai di kasubsi pendaftaran tanah. Sehingga dengan adanya pelimpahan wewenang, waktu penyelesaian roya akan lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Mbak Mita selaku petugas customer service, hal yang terpenting dalam memperoleh pelayanan roya yang cepat bukan terletak pada seberapa lama waktu yang dibutuhkan petugas untuk mengoreksi berkas, mencetak sps atau bahkan waktu pengerjaan proses roya, melainkan pada kesiapan dari pemohon. Pengurusan layanan bisa cepat tergantung dari kesiapan pemohonnya. Jika pemohon sudah menyiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan, maka pengurusan oleh petugas bisa berjalan dengan cepat. Namun, jika masih ada berkas yang kurang maupun bermasalah, pemohon biasanya diminta datang kembali untuk melengkapi kekurangannya. Hal itulah yang dapat menghambat waktu pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan sejumlah nominal yang harus dibebankan kepada pengguna layanan guna mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Bapak Kabul selaku kasubsi pendaftaran hak tanah, biaya pelayanan yang harus pemohon agar dapat mengajukan permohonan penghapusan hak tanggungan/roya dengan menggunakan layanan 70-70 yakni sebesar Rp.50.000,- (lima puluh ribu rupiah) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Biaya tersebut berlaku jika pemohon mengurus sendiri permohonannya. Jika pemohon mempercayakan pengurusan permohonan melalui biro jasa, biaya untuk mengajukan permohonan roya bergantung pada tarif biro jasa yang dipilih untuk menyelesaikan permohonan roya di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Dengan biaya pelayanan

yang cukup terjangkau diharapkan mampu menarik minat para pemohon pertanahan untuk mengurus sendiri tanahnya.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat. Produk pelayanan dari proses roya yakni berupa coretan pada sertifikat yang menandakan bahwa hutangnya kepada kreditur telah dilunasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Bapak Noto selaku pengguna layanan penghapusan hak tanggungan/roya di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, produk pelayanan roya yang dikeluarkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Jika terjadi kesalahan dalam proses pengerjaan roya, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I akan bertanggung jawab atas kesalahan yang telah dilakukan. Pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga sangat cepat merespon jika terdapat kesalahan dalam mengerjakan roya. Pihak BPN akan meminta maaf kepada pemohon bila dalam pengerjaan roya terdapat kesalahan dan segera memperbaiki kesalahan yang terjadi agar permohonan roya bisa cepat diproses.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sebagai salah satu faktor penunjang penyelenggaraan pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Mbak Mita selaku petugas *customer service* dan Bapak Kabul selaku kasubsi pendaftaran tanah, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dapat dikatakan sudah mampu memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pertanahan. Mulai dari ruang pengisian formulir yang nyaman. Selain itu di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga menyediakan mesin pencetak nomor antrean. Di kantor ini juga disediakan kios-k yang berfungsi sebagai penyedia informasi posisi berkas pemohon. Di kantor ini juga disediakan ruang pendaftaran *online* yang dikhususkan untuk Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Selain itu guna menunjang pemberian layanan pertanahan kepada publik, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I memiliki Website yang berfungsi sebagai penyedia informasi kepada masyarakat mengenai Informasi jenis pelayanan, Informasi peraturan/perundangan pertanahan dan informasi posisi berkas yang didaftarkan yang dapat diakses melalui www.bpn.go.id Fasilitas lainnya yang juga disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yakni ruang tunggu pelayanan yang sangat

bersih dan nyaman, disediakannya *rest room*, mushola serta tempat parkir yang luas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Mbak Mita selaku petugas *customer service*, dalam penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, belum tersedia loket yang dikhususkan untuk melayani pemohon pelayanan pertanahan yang menggunakan layanan 70-70. Sehingga bila ada pemohon ingin mengajukan pelayanan roya menggunakan layanan 70-70, pemohon tersebut bisa memasukkan berkasnya ke loket pelayanan seperti mengajukan proses roya biasa. Sedangkan untuk membedakan permohonan roya biasa dengan permohonan roya menggunakan layanan 70-70, petugas loket akan memberikan stempel layanan 70-70 pada map roya jika lokasi tanahnya berada di wilayah layanan 70-70.

6. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Bapak Arif selaku Ketua Urusan Umum dan Kepegawaian Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai non PNS/ Pegawai Tidak Tetap (PTT). Untuk pegawai tidak tetap sebelum bekerja di kantor ini, mereka telah menjalani serangkaian pembekalan serta pelatihan sehingga mereka juga menjadi pegawai yang telah berkompeten di bidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan Mbak Sherly selaku petugas loket pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I sangat ramah dan sopan. Mereka selalu menyambut pemohon dengan ramah. Dalam mengoreksi berkas pegawai disini juga sangat teliti agar kesalahan maupun kekurangan pada berkas yang di bawa pemohon agar dapat diminimalisir. Petugas di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga tidak segan berlaku tegas dan tega menolak berkas permohonan roya apabila persyaratan yang dibutuhkan masih terdapat kesalahan maupun kekurangan, namun dengan tetap bersikap sopan kepada pemohon. Hal ini sesuai dengan motto loket pelayanan yakni 3T , Teliti, Tegas, Tega.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I

Dalam penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I khususnya pada pelayanan penghapusan hak tanggungan/roya, ada beberapa hal yang mendorong Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dalam menerapkan layanan 70-70 yakni

1. Kesiapan pegawai

Kesiapan dari para pegawai merupakan hal yang terpenting dalam memberikan layanan 70-70 kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan roya sesuai dengan SOP biasanya petugas Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I membutuhkan waktu 5 hingga 7 hari kerja. Dengan adanya layanan 70-70 ini pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I ini dituntut untuk menyelesaikan roya dengan waktu hanya 70 menit. Sehingga para pegawai mau tidak mau harus bekerja cepat. Hal ini dapat dicapai karena ada kerjasama yang baik dari semua pegawai sehingga permohonan dapat diselesaikan tepat waktu.

2. Kesiapan buku tanah

Buku tanah juga memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat karena ketika ada pemohon mengajukan permohonan penghapusan hak tanggungan/roya maka hal pertama yang dilakukan oleh petugas *back office* yakni mencocokkan data-data dan berkas-berkas yang dimiliki pemohon dengan data-data di dalam buku tanah yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Sehingga ketika buku tanah telah dipersiapkan maka akan mempermudah petugas untuk melakukan pengecekan terhadap data data dan berkas berkas yang telah dimiliki pemohon. Hal ini tentu saja berdampak pada waktu penyelesaian berkas. Semakin cepat data dicocokkan semakin cepat pula waktu penyelesaian permohonan penghapusan hak tanggungan/roya.

3. Kesiapan infrastruktur

Kesiapan infrastuktur dalam hal ini yakni berbagai fasilitas yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mulai dari akses jalan menuju Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yang sudah cukup baik, gedung yang dijadikan sebagai kantor pertanahan juga sangat besar dan memiliki lahan parkir yang luas sehingga masyarakat yang ingin mengurus permohonan di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, tidak perlu repot untuk mencari tempat untuk memarkirkan kendaraannya. Selain itu ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat juga ditata

serapi mungkin, ruang tunggu ber *ac* dan dilengkapi dengan sambungan wifi. Ruang tunggu sengaja dibuat senyaman mungkin agar masyarakat yang menunggu tidak merasa jenuh dan bosan. Berbagai kemudahan telah dipersiapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk menarik minat masyarakat agar mau mengurus sendiri permohonan pertanahannya tanpa menggunakan calo.

4. Kesiapan komputerisasi/server

Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I telah berupaya untuk memperbaiki/mengembangkan sistem komputerisasi guna memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Selain itu, aplikasi-aplikasi berbasis online pun telah disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pertanahan di kantor ini.

Disisi lain, ada beberapa hal yang menghambat penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I. Faktor penghambat penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yakni:

1. Seringkali server mengalami gangguan

Sistem komputerisasi/server merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung sekaligus menghambat dalam memberikan pelayanan 70-70 kepada masyarakat. Ketika sistem komputerisasi/ server dirancang, diperbaiki dan dikembangkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I guna memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, namun tidak dapat dipungkiri bawasannya sistem komputerisasi/server rawan terjadi gangguan. Ketika pelayanan menggunakan sistem server dan suatu saat server terjadi gangguan maka aktifitas pelayanan kepada masyarakat dapat terhambat. Dengan terjadinya gangguan pada server maka akan berakibat pada molornya waktu pelayanan.

2. Berkas pemohon bermasalah

Untuk memperoleh pelayanan roya yang cepat, hal yang terpenting yakni kesiapan berkas dari pemohon. Pengurusan layanan bisa cepat tergantung dari kesiapan pemohonnya. Jika pemohon sudah menyiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan, maka pengurusan oleh petugas bisa berjalan dengan cepat. Namun, jika masih ada persyaratan yang kurang, pemohon diminta datang kembali untuk melengkapi kekurangannya. Hal tersebut

tentu saja dapat memakan waktu sehingga menyebabkan lamanya waktu pelayanan.

3. Layanan 70-70 hanya bisa diterapkan ditujuh kelurahan

Penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I hanya dapat diterapkan hanya ditujuh kelurahan saja. Kelurahan tersebut yakni Kelurahan Sumberejo, Sumur Welut, Jeruk, Pakal, Beringin, Benowo, Kebonsari. Hal ini dikarenakan kelurahan tersebut telah memiliki data elektronik yang telah tervalidasi.

4. Sikap emosional dari para pemohon pengguna layanan pertanahan

Hambatan lain yang sering ditemui oleh para pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I khususnya petugas *front office* yang berhubungan langsung dengan masyarakat yakni Ketika ada pemohon yang berkas permohonannya di tolak untuk di proses karena berkasnya ada yang kurang. Petugas menganjurkan agar pemohon tersebut melengkapi dahulu berkas permohonannya. ada pemohon yang mengerti dan segera melengkapi kekurangan berkasnya namun ada juga pemohon yang langsung memarahi petugas. Dengan kondisi seperti itu, petugas harus bertindak tegas dan tega untuk menolak berkas permohonannya dengan tetap bersikap sopan kepada pemohon. Selain itu yang dapat menghambat petugas dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat yakni pemohon layanan pertanahan yang datang ke Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I langsung marah kepada petugas tanpa menjelaskan terlebih dahulu apa permasalahan yang sedang terjadi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang standar pelayanan publik, prosedur layanan penghapusan hak tanggungan (Roya) di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I menggunakan layanan 70-70 dapat dikatakan cukup jelas. Persyaratannya cukup mudah untuk dipahami. Terkait sosialisasi, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I telah menempuh berbagai upaya. Namun dari upaya sosialisasi yang telah dilakukan, masih ada pemohon pertanahan yang belum mengetahui adanya inovasi layanan 7070 yang diterapkan di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I.

Dari segi waktu pelayanan, pelayanan penghapusan hak tanggungan/Roya di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dengan menggunakan layanan 70-70 dapat dikatakan sangat cepat. Hal ini dikarenakan adanya pelimpahan wewenang. Dari segi biaya

pelayanan, untuk mengajukan permohonan penghapusan hak tanggungan (Roya) menggunakan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I cukup terjangkau yakni sebesar Rp. 50.000 sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Dari segi produk pelayanan, produk pelayanan dari permohonan penghapusan hak tanggungan/roya di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yakni berupa coretan pada sertifikat dan produk yang diterima pemohon sudah sesuai antara apa yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah diterima pemohon.

Dari segi sarana dan prasarana, sarana dan prasarana yang disediakan Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I sudah cukup lengkap. Namun dalam penerapan layanan 70-70, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I belum memiliki loket pelayanan yang dikhususkan untuk melayani pemohon yang menggunakan layanan 70-70. Sehingga ketika ada pemohon mengajukan permohonan penghapusan hak tanggungan/roya menggunakan layanan 70-70, pada map roya akan diberi stempel layanan 70-70 untuk membedakan dengan pelayanan penghapusan hak tanggungan/roya biasa. Disisi lain, letak Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yang jauh dari tempat fotocopy dapat menyulitkan pemohon yang membutuhkan.

Kompetensi pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I terkait penerapan layanan 70-70 sudah baik sesuai dengan kemampuan masing masing. Sikap ramah, sopan, teliti dan tegas telah ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Faktor pendukung dari penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yakni kesiapan dari para pegawai, buku tanah, infrastruktur dan komputerisasi/server. Sedangkan faktor penghambatnya yakni seringkali server mengalami gangguan, berkas permohonan yang diajukan bermasalah dan layanan 7070 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I hanya dapat diterapkan di tujuh kelurahan.

Dari paparan diatas, sejatinya layanan 70-70 hanyalah percepatan layanan guna memberi kepastian jangka waktu pelayanan kepada masyarakat tanpa mengubah prosedur pelayanan maupun biaya pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan indikator standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dapat dikatakan telah sesuai dengan standar pelayanan publik. Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga telah

berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui layanan 70-70 meskipun dalam penerapannya masih ditemui beberapa kendala dalam proses penyelenggaraan sehingga masih perlu adanya perbaikan.

Saran

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas mengenai penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I yakni :

1. Perlu adanya upaya sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus sehingga layanan 70-70 dikenal oleh semua lapisan masyarakat
2. Penerapan layanan 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I juga diharapkan tidak hanya pada kelurahan tertentu, namun dapat diterapkan pada seluruh wilayah kerja Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I.
3. Petugas pelayanan yang berada di *front office* hendaknya bersikap lebih teliti lagi dalam mengoreksi berkas permohonan.
4. Guna menunjang aktivitas pelayanan terkait penerapan layanan 70-70, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dirasa perlu menyediakan loket khusus yang melayani permohonan pertanahan menggunakan layanan 70-70
5. Untuk menunjang kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya I dirasa perlu menyediakan fasilitas mesin fotocopy yang diperuntukkan bagi para pemohon pelayanan pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Fatchan. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Kediri: Jenggala Pustaka Utama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.

Referensi Skripsi dan Jurnal:

Dewanto, Ahmad Rizki, Agus Suryono, Abdullah Said. 2015. *Pelaksanaan Program Larasita Dalam Penertiban Administrasi Pertanahan (Studi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang*. (online) (<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/369/252>) diakses pada tanggal 5 November 2015

Hariyanto, Dimas Prima. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Prasetyo, Yoga Luhur. 2015. *Kualitas Pelayanan Pertanahan (Studi tentang Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo)*. (online) (<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpad951704adfull.pdf>) diakses pada tanggal 5 November 2015

Samosir, Zumi Zahara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. (online) ([http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)) diakses pada tanggal 5 November 2015.

Wibisono, Brigel. 2013. *Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan Terkait Biaya dan Waktu dalam Pelayanan Konversi Hak atas Tanah untuk Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kota Malang*. (online) (<http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/43>) diakses pada tanggal 5 November 2015

Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Univ. Merdeka.

Referensi dari website:

Ombudsman. 2012. Laporan Tahunan Komisi Ombudsman Nasional (online) (<http://www.ombudsman.go.id/>) diakses tanggal 20 Oktober 2015.

_____. 2012. Pelayanan Publik Masih Buruk. (online) ([http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/artikel/116-danang-girindrawardana-](http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/artikel/116-danang-girindrawardana-ketua-ombudsman-qpelayanan-publik-masih-burukq.html)

[ketua-ombudsman-qpelayanan-publik-masih-burukq.html](http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/artikel/116-danang-girindrawardana-ketua-ombudsman-qpelayanan-publik-masih-burukq.html)) diakses tanggal 20 Oktober 2015.

_____. 2015. Polisi Dan Harapan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. (online) (<http://www.ombudsman.go.id/beritaartikel/berita/437-polisi-dan-harapan-masyarakat-dalam-pelayanan-publik1.html>) diakses pada tanggal 20 Oktober 2015.

_____. 2015. Percepatan Layanan BPN Siapkan Inovasi 70-70. (online) (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/08/08/nsr5ex368-percepat-layanan-bp-n-siapkan-inovasi-7070>) diakses pada tanggal 20 Oktober 2015.

_____. 2015. Peringati HUT RI Kementerian ATR/BPN Luncurkan Inovasi Pertanahan 70-70. (online) (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/08/11/nswebq368-peringati-hut-ri-kementerian-atrbpn-luncurkan-inovasi-pertanahan-7070>) diakses pada tanggal 20 Oktober 2015.

_____. 2015. Pelayanan Publik Masih Di Bawah Standar Pelayanan Minimal. (online) (<http://m.news.viva.co.id/news/read/678716-pelayanan-publik-masih-di-bawah-standar-pelayanan-minimal>) diakses pada tanggal 29 Februari 2016

_____. 2015. Pelayanan Publik Harus Lebih Cerdas Dan Berkualitas, 19/12/2015. (online) (<http://www.rri.co.id/post/berita/229746/daerah/pelayanan-publik-harus-lebih-cerdas-dan-berkualitas.html>) diakses pada 28 Februari 2016

Aji Wahyu. 2016. Baru 50 Persn Tanah Di Indonesia Bersertifikat, Kementerian ATR/BPN Terus Lakukan Percepatan. (online) (<http://m.tribunnews.com/nasional/2016/03/21/baru-50-persen-tanah-di-indonesia-bersertifikat-kementerian-atrbpn-terus-lakukan-percepatan>) diakses pada 23 Maret 2016

Referensi Peraturan :

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Surat Edaran Nomor 13/SE/VIII/2015 Tentang "Layanan 70-70" Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.